Alcatel-Lucent **OmniPCX** *Enterprise*
Communication Server

Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone
Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone
Alcatel-Lucent 4039 Digital Phone

Alcatel·Lucent

Manual del usuario

Introducción

Le agradecemos la confianza que deposita en **Alcatel-Lucent** al haber elegido un teléfono de la gama IP Touch & Digiatal Phone. Con el teléfono IP Touch & Digital Phone disfrutará de las ventajas de su nuevo diseño ergonómico, que mejora el rendimiento de las comunicaciones.

- Cuenta con una amplia pantalla gráfica que, junto con las teclas y la tecla de navegación, permite configurar y programar el ordenador, además de realizar llamadas,
- un auricular confort: forma ergonómica y zona de sujeción de material flexible,
- teclas audio (escucha amplificada, manos libres, etc.) para facilitarle la vida,
- un teclado alfabético cómodo para llamar a sus interlocutores por su nombre.

Cómo utilizar esta guía

Acciones

Descolgar.

Colgar.

Teclado

Teclado digital.

Teclado alfabético.

Tecla específica del teclado digital.

Navegador

Desplazar la tecla de navegación hacia arriba, abajo, izquierda o derecha.

Permite ascender un nivel (pulsación breve) o regresar a la página de inicio (pulsación prolongada). ; durante una comunicación, permite acceder a las distintas páginas (Menú, Person, etc.) y volver a las pantallas de telefonía.

Display y teclas dinámicas

García Pedro

Vista parcial del display.

Tecla dinámica.

Teclas audio

Escucha amplificada., manos libres.

Ajuste “menos”.

Ajuste “más”.

Teclas programables e iconos

Tecla de llamada.

Icono asociado a una tecla.

Otras teclas fijas

Tecla fija.

Tecla MENU.

Tecla de acceso a la mensajería.

Otros símbolos utilizados

menú

Significa que se puede acceder a la función desde la página Menú.

perso.

Significa que se puede acceder a la función desde la página Person.

info.

Significa que se puede acceder a la función desde la página Info.

Significa que la función depende de la programación. Si fuera necesario, consulte con el instalador.

Significa que se puede acceder a la función pulsando una tecla programable (consulte **Programar las teclas de la pantalla Person. o de la caja de extensión**.

Iconos pequeños o texto pueden enriquecer estos símbolos.

Resumen

Descubrir su teléfono p.6

1. Descripción de las pantallas y del microteléfono Bluetooth® p.7

1.1 Pantallas de bienvenida p.7
1.2 Pantalla de gestión de llamadas p.8
1.3 Pantalla de aplicación p.8
1.4 Teléfono IP Touch Bluetooth® Wireless p.9

2. Efectuar una llamada p.10

2.1 Establecer una llamada p.10
2.2 Recibir una llamada p.10
2.3 Llamar en modo "Manos libres" p.10
2.4 Poner el altavoz en el curso de la comunicación (auricular descolgado) p.11
2.5 Llamar a su interlocutor por su nombre (directorio de la empresa) p.11
2.6 Llamar mediante teclas de llamada programadas p.11
2.7 Llamar un número de la marcación abreviada colectiva p.11
2.8 Rellamar p.11
2.9 Reintentar la llamada que no ha obtenido respuesta p.11
2.10 Solicitar una rellamada automática cuando su interlocutor interno está ocupado p.12
2.11 Recibir una llamada interna en interfonía p.12
2.12 Emitir en multifrecuencias p.12
2.13 Aislarse de su interlocutor (secreto) p.12

3. Durante la conversación p.13

3.1 Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación p.13
3.2 Recibir una segunda llamada durante la conversación p.13
3.3 Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida) p.13
3.4 Transferir una llamada p.13
3.5 Conversar simultáneamente con 2 interlocutores internos y/o externos (conferencia) p.14
3.6 Conversar simultáneamente con más de 2 interlocutores p.14
3.7 Conferencia informal p.14
3.8 Poner a su interlocutor en espera p.14
3.9 Poner a su interlocutor externo en espera (retención) p.15
3.10 Incluirse en una comunicación interna p.15
3.11 Ajustar el nivel sonoro p.16
3.12 Señalar las llamadas malévolas p.16

4. El Espíritu de Empresa p.17

4.1 Responder al timbre general p.17
4.2 Filtrado jefe/secretaria p.17
4.3 Capturar una llamada p.17
4.4 Teléfonos agrupados p.17
4.5 Llamar a un interlocutor interno por su buscapersonas (bip) p.18
4.6 Responder al "bip" sonoro de su buscapersonas p.18
4.7 Llamar a un interlocutor por su altavoz p.18
4.8 Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno p.19
4.9 Enviar una copia de un mensaje vocal p.19
4.10 Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión p.19
4.11 Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos p.19

5. Permanecer en contacto p.20

5.1 Desviar las llamadas hacia otro número (desvío inmediato) p.20
5.2 Desviar sus llamadas hacia su mensajería p.20
5.3 A su regreso, consultar su mensajería p.20
5.4 Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscapersonas p.20
5.5 Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono p.20
5.6 Efectuar un desvío selectivo p.21
5.7 Anular todos los desvíos p.21
5.8 Anular un desvío en particular p.21
5.9 Desviar las llamadas si está en comunicación (desvío en ocupado) p.21
5.10 No ser molestado p.21
5.11 Dejar un mensaje de ausencia a sus llamantes internos p.22
5.12 Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia p.22

6. Administrar sus costes p.23

6.1 Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente p.23
6.2 Conocer el coste de una comunicación externa establecida por un usuario interno desde su teléfono p.23

7. Su teléfono se ajusta a sus necesidades p.24

7.1 Inicializar su mensajería p.24
7.2 Personalizar su mensaje vocal p.24
7.3 Modificar la contraseña del equipo p.24
7.4 Modificar la contraseña de la mensajería vocal p.24
7.5 Ajustar el timbre p.25
7.6 Ajustar el contraste de su pantalla p.25
7.7 Seleccionar la página de bienvenida p.25
7.8 Elegir el idioma p.26
7.9 Programar las teclas de la pantalla Person. o de la caja de extensión p.26
7.10 Programar las teclas de llamada directa p.26
7.11 Borrar una tecla programada p.26
7.12 Programar un aviso de cita p.27
7.13 Conocer el número de su teléfono p.27
7.14 Bloquear / Desbloquear un teléfono p.27
7.15 Configurar la toma de audio del teléfono p.27
7.16 Llamar al puesto asociado p.27
7.17 Desviar las llamadas al número asociado p.28
7.18 Modificar el número asociado p.28
7.19 La configuración Tándem p.28
7.20 Crear, modificar o consultar la lista de interfonía (10 números máx.) p.28
7.21 Instalación de un microteléfono Bluetooth® Wireless Technology (configuración) p.28
7.22 Utilización del microteléfono Bluetooth® p.29
7.23 Instalación de unos cascos Bluetooth® Wireless Technology (sintonización) p.29
7.24 Utilización de unos cascos Bluetooth® Wireless Technology p.29
7.25 Eliminación de un accesorio (auriculares, microteléfono...) Bluetooth® Wireless Technology p.29

8. ACD : Puesto de agente/Terminal de supervisor p.30

8.1 Puesto de agente p.30
8.2 Iniciar una sesión de supervisor (LogOn) p.30
8.3 Pantalla de bienvenida de la aplicación ACD p.30
8.4 Cerrar una sesión de agente (LogOff) p.30
8.5 Terminal de supervisor p.31
8.6 Iniciar una sesión de supervisor (LogOn) p.31
8.7 Grupo de tratamiento- Entrada/salida de un supervisor p.31
8.8 Supervisión o aceptación de una petición de asistencia p.31
8.9 Cerrar una sesión de supervisor (LogOff) p.31

Garantía y cláusulas p.32

Descubrir su teléfono

Auricular telefónico (posibilidad de microteléfono inalámbrico Bluetooth® únicamente con Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Ajuste de la inclinación de la pantalla

Toma para la conexión de unos auriculares, de un equipo de manos libres o de un altavoz

Teclado alfabético

■ Piloto luminoso

- Verde intermitente: llamada interna entrante.
- Naranja intermitente: llamada externa entrante.
- Rojo intermitente: llamada prioritaria o alarma.

■ Display y teclas dinámicas

Incluye varias líneas y páginas que ofrecen datos sobre las comunicaciones y las funciones a las que se accede mediante las 10 teclas asociadas a las líneas de la pantalla.

Icono de desvío: al pulsar la tecla asociada a este icono se puede programar o modificar la función de desvío.

Auriculares conectados.

Cita programada.

Modo silencioso activado.

Teléfono bloqueado.

Teclas del visor: al pulsar una tecla del visor, se activa la función que tiene asociada en la pantalla.

■ Navegación

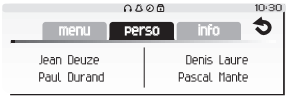
Tecla de validación: permite validar las diversas preferencias u opciones que se muestran durante la programación o la configuración.

Tecla de navegación izquierda-derecha: permite pasar de una página a otra.

Tecla de navegación arriba-abajo: permite recorrer el contenido de una página.

Tecla de retroceso/salida: permite ascender un nivel (pulsación breve) o regresar a la página de inicio (pulsación prolongada); durante una comunicación, permite acceder a las diversas páginas de inicio (Menù, Info, etc.) y regresar a las pantallas de telefonía.

■ Páginas de inicio



Página de Menùs: contiene el conjunto de funciones y aplicaciones a las que se puede acceder mediante teclas asociadas a los encabezados.
Página Perso: contiene teclas de línea y teclas de llamada directa para programar.

Página Info: contiene información sobre el teléfono y el estado de las funciones: nombre, número de teléfono, número de mensajes, estado del desvío, recordatorio de citas, etc.

■ Presentación de las llamadas

Llamada entrante.

Comunicación en curso.

Llamada en espera*.

Comunicación en curso, línea protegida*Para más detalle, contactar con el administrador de su sistema.

En caso de que se produzcan dos llamadas simultáneas, es posible pasar de una a otra pulsando las teclas del visor asociadas a cada una de las llamadas.

Tecla de navegación izquierda-derecha: permite consultar las llamadas.

■ Teclas audio

Tecla colgar: para finalizar una llamada.

Tecla de manos libres/Altavoz: para efectuar o responder a una llamada sin descolgar.
- Encendida fija, en modo de manos libres o en modo de auriculares (pulsación breve).
- Intermitente, en modo de altavoz (pulsación prolongada).

Tecla de silencio/interfono
- En conversación: pulse esta tecla para que el interlocutor no lo oiga cuando hable.
- Teléfono en reposo: pulse esta tecla para responder automáticamente a las llamadas sin descolgar el auricular.

Permite aumentar o reducir el volumen del altavoz, el auricular o el timbre.

■ Caja de extensión

El teléfono puede estar equipado con una caja de extensión. Así dispondrá de teclas adicionales configurables como teclas de función, teclas de línea, teclas de llamada, etc.
Para colocar las etiquetas: tire hacia usted de la lengüeta de soporte de la cubierta de las teclas y levante esta última. Sitúe la etiqueta bajo el bloque de teclas, en el lugar previsto a tal efecto y vuelva a colocar en su sitio la cubierta.

■ Teclas de función y teclas programables

Tecla de información: para obtener información sobre las funciones de la página 'Menú' y para programar las teclas de la página 'Person'.

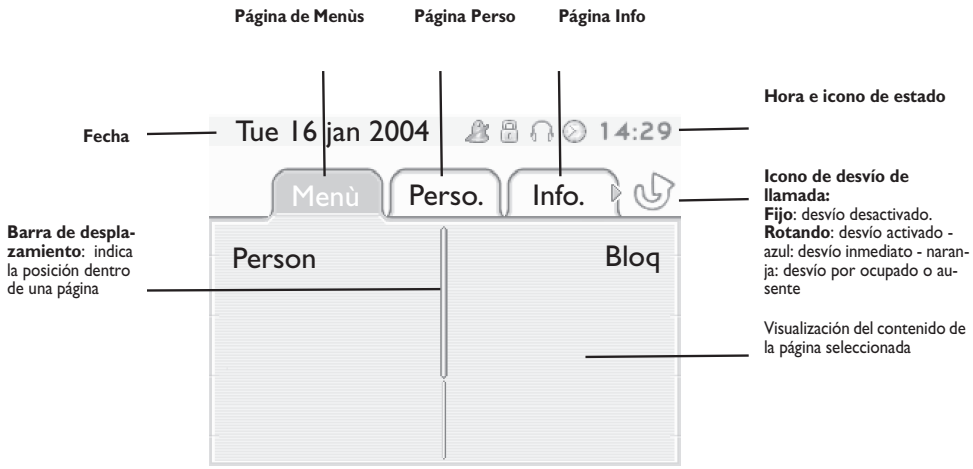
Tecla de mensajes para acceder a los diferentes servicios de mensajería
Si esta tecla parpadea, significa que hay un nuevo mensaje de voz o de texto, o una solicitud de rellamada nueva.

Tecla de rellamada
- Permite llamar al último número marcado (pulsación breve).
- Volver a llamar a uno de los 8 últimos números (pulsación larga)

Tecla programable (Teclas f1 y f2)
El indicador luminoso se enciende cuando está activada la función asociada a la tecla.

1 *Descripción de las pantallas y del microteléfono Bluetooth®*

1.1 Pantallas de bienvenida



- **Página de Menùs**: contiene el conjunto de funciones y aplicaciones a las que se puede acceder mediante teclas asociadas a los encabezados. Desde esta página se puede, entre otras cosas, ajustar el timbre y el contraste de la pantalla, programar la hora de una cita, bloquear el teléfono, establecer la página actual como página predeterminada, configurar la mensajería y acceder a funciones telefónicas como la rellamada a uno de los 10 últimos números o la captura de llamadas.

- **Página Perso:** contiene teclas de línea y teclas de llamada directa para programar. La tecla de navegación arriba-abajo permite acceder al grupo de teclas de llamada directa (distintas a las que se muestran de forma predeterminada). Las teclas de llamada directa se programan y modifican a través de la tecla Información.

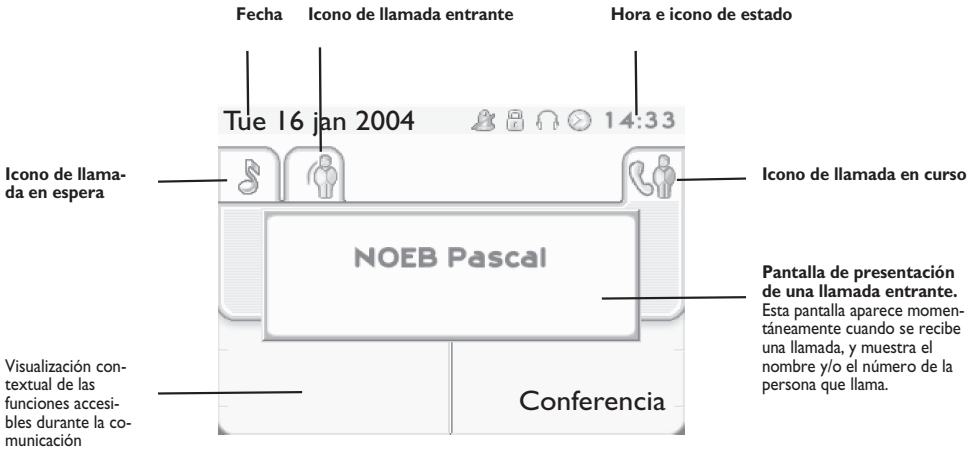
- **Página Info:** contiene información sobre el teléfono y el estado de las funciones: nombre, número de teléfono, número de mensajes, estado del desvío, recordatorio de citas, etc.

Tecla de navegación izquierda-derecha:
permite pasar de una página a otra.

Tecla de navegación arriba-abajo:
permite recorrer el contenido de una página.

Descripción de las pantallas y del microteléfono Bluetooth®

1.2 Pantalla de gestión de llamadas


Fecha
Icono de llamada entrante
Hora e icono de estado
Tue 16 jan 2004
14:33
Icono de llamada en espera
Icono de llamada en curso
NOEB Pascal
Pantalla de presentación de una llamada entrante.
Esta pantalla aparece momentáneamente cuando se recibe una llamada, y muestra el nombre y/o el número de la persona que llama.
Visualización contextual de las funciones accesibles durante la comunicación
Conferencia

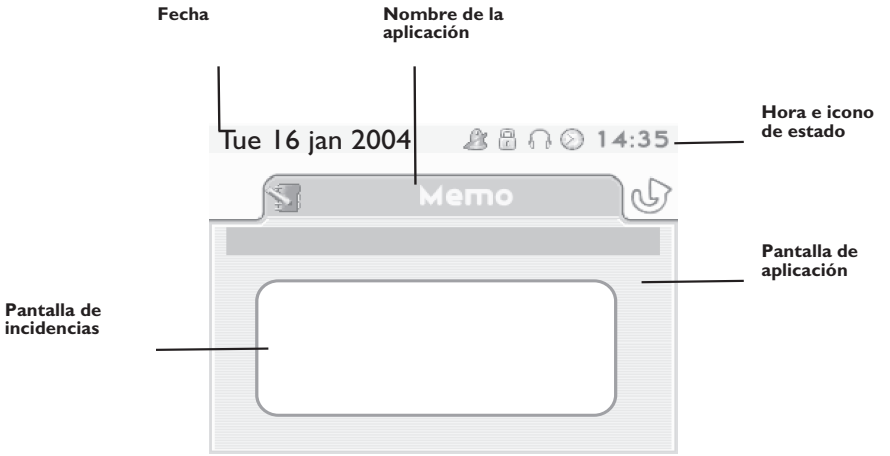
Cada pestaña corresponde una llamada cuyo estado se representa con el icono apropiado (en curso, en espera, nueva llamada entrante). Durante la comunicación, utilice la tecla de navegación izquierda-derecha para consultar las llamadas en espera o entrante.

Utilice la tecla de navegación arriba-abajo para ver las funciones accesibles. Estas funciones (transferencia, conferencia, etc.…) dependen directamente de la llamada consultada. Por ejemplo, la función de transferencia no estará disponible entre una llamada en curso o en espera y una llamada entrante.

Tecla de retroceso/salida:
para pasar de una pantalla de llamada a una pantalla de aplicación. Permite, por ejemplo, buscar un número, programar un recordatorio de cita, etc. durante una comunicación.

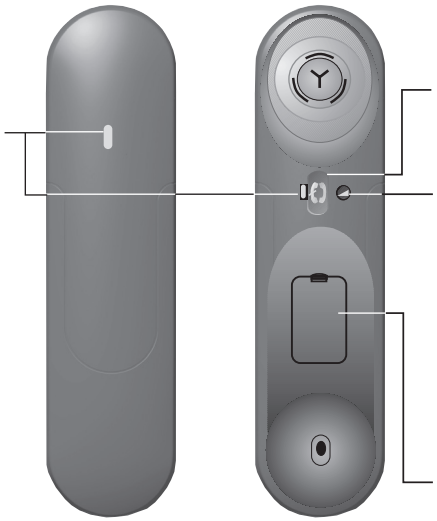
También se pueden gestionar las llamadas desde la pantalla Person.
Durante una comunicación, pulsar la tecla Volver/Salir y abrir la pantalla Person.
Las comunicaciones en curso o en espera aparecen en las diferentes teclas de línea. A continuación, podrá hablar con el interlocutor que elija apretando tecla que tenga asociada.

1.3 Pantalla de aplicación



- **Pantalla de aplicación:** muestra datos útiles para programar o configurar el teléfono.
- **Pantalla de incidencias:** muestra incidencias relacionadas con la programación o la configuración en curso: confirmación, rechazo, error, etc.

1.4 Teléfono IP Touch Bluetooth® Wireless (Únicamente disponible en terminales Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)



Piloto luminoso
Verde intermitente: funcionamiento normal.
Verde fijo: microteléfono en carga.
Naranja intermitente: bajo nivel de carga de la batería o microteléfono fuera de cobertura.
Naranja fijo: funcionamiento defectuoso.

Teclas Descolgar/ Colgar y Volumen/ Silencio

Descolgar/Colgar: pulsar esta tecla para contestar o finalizar una llamada

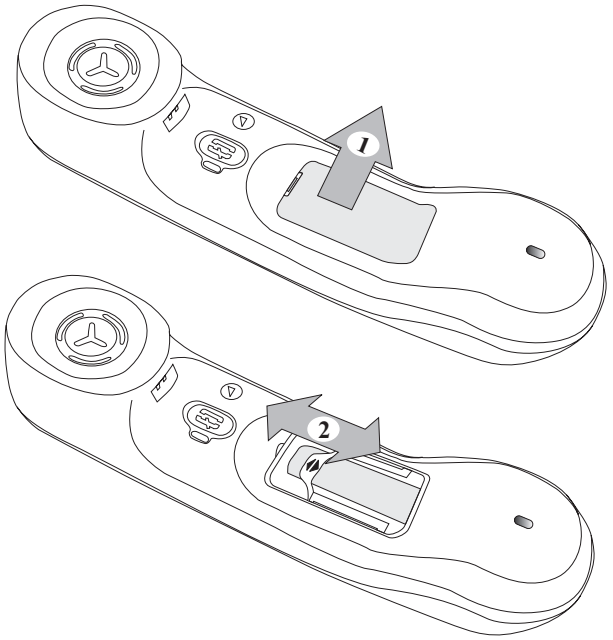
Volumen/Secreto :

- realizar pulsaciones cortas sucesivas para ajustar el volumen del microteléfono (3 niveles)
- mantener pulsada para que su interlocutor no le oiga cuando hable

Ubicación de las baterías

La batería se recarga mientras el microteléfono Bluetooth® está colocado en su base.

Presentación de la batería



Si el microteléfono Bluetooth® se encuentra en la base, no es necesario pulsar la tecla Descolgar/colgar para atender o terminar una llamada. Basta con descolgar/colgar el microteléfono Bluetooth®.

2 Efectuar una llamada

2.1 Establecer una llamada

marcar directamente | o | descolgar | n° de su interlocutor | o | descolgar (Teléfono IP Touch Bluetooth® Wireless - IP Touch 4068 Phone) | n° de su interlocutor

manos libres | n° de su interlocutor | o | tecla de llamada programada | o | nombre del destinatario

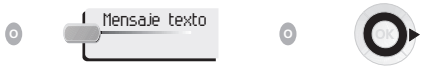
usted está en comunicación

Para efectuar una llamada al exterior, marcar el número de acceso al exterior antes del número de su interlocutor 0 es el código por defecto para acceder a la red telefónica pública.

Para la operadora, marcar el '9' (por defecto).

- **Si el interlocutor interno o externo no responde:**

emitir un mensaje en el altavoz de un teléfono libre | o | solicitar la rellamada del teléfono ocupado | o | enviar un mensaje escrito



o | enviar un mensaje de voz | o | acceder al display siguiente

2.2 Recibir una llamada

descolgar | o | descolgar (Teléfono IP Touch Bluetooth® Wireless - IP Touch 4068 Phone) | o | manos libres | o | pulse la tecla asociada al icono **'llamada entrante'**

2.3 Llamar en modo "Manos libres"

- Teléfono en reposo:

pulsación breve | terminar su llamada

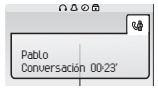
- Durante la comunicación:

usted está en comunicación | pulsación breve

Durante la conversación, puede descolgar su auricular sin interrumpir la llamada.

Efectuar una llamada

2.4 Poner el altavoz en el curso de la comunicación (auricular descolgado) - Escucha amplificada



usted está en comunicación

activar el altavoz (pulsación larga)

la tecla Altavoz parpadea

ajustar el volumen (9 niveles)

desactivar el altavoz (pulsación larga)

La tecla se apaga

una pulsación corta en la tecla altavoz permite pasar al modo manos libres (piloto encendido fijo).

2.5 Llamar a su interlocutor por su nombre (directorio de la empresa)

teclee el apellido o las iniciales o el apellido y nombre de su interlocutor

seleccionar el tipo de búsqueda deseada (por apellido, por apellido y nombre* o por iniciales*)

Visualización de todos los interlocutores que responden a los criterios de la búsqueda

mostrar los apellidos anteriores y siguientes

pulsar la tecla asociada al interlocutor al que desee llamar

modificar la búsqueda

*Entrar obligatoriamente el nombre bajo la forma apellido/espacio/nombre.

Este tecla permite mostrar enteros los nombres que aparecen truncados.

2.6 Llamar mediante teclas de llamada programadas

perso.

acceder a la página **'Person'**

busque al interlocutor que desee en la teclas de llamada programadas

llamar al interlocutor de su elección

2.7 Llamar un número de la marcación abreviada colectiva

Su teléfono tiene acceso a una marcación abreviada colectiva de números externos programados.

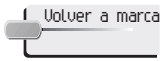
n° abreviado

2.8 Rellamar

menù

tecla de rellamada

acceda a la página **'Menù'**



rellamada del último número

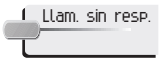
2.9 Reintentar la llamada que no ha obtenido respuesta

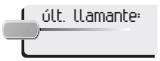
menù

- **Llamar al último llamante**

Rellamada del último llamante

acceda a la página **'Menù'**





llamar al último llamante

• **Lista de las últimas llamadas:**

acceda a la página
'**Menù**'

seleccionar un
nombre o un número

• **Borrar la lista de llamadas no contestadas:**

acceda a la página
'**Menù**'

2.10 Solicitar una rellamada automática cuando su interlocutor interno está ocupado

2.11 Recibir una llamada interna en interfonía

Usted puede responder sin tener que descolgar. Cuando un interlocutor interno llama, su teléfono suena y usted está conectado directamente en modo manos libres. El display indica la identidad del llamante.

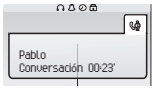
• **Para activar - Teléfono en reposo:**

Cuando su interlocutor cuelga, el modo interfonía siempre está activado.

• **Para desactivar - Teléfono en reposo:**

2.12 Emitir en multifrecuencias

Durante una conversación, en ocasiones usted debe emitir códigos en multifrecuencia, por ejemplo dentro del marco de un servidor vocal, de una operadora automática o consulta del contestador.



usted está en
comunicación

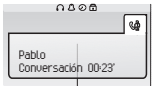
para activar

La función se anula automáticamente con el fin de la comunicación.

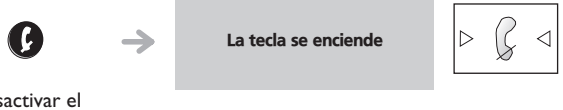
2.13 Aislarse de su interlocutor (secreto)

Usted escucha a su interlocutor pero éste no le oye:

• En el teléfono:



usted está en
comunicación



desactivar el
micrófono

reanudar la
conversación

• En el microteléfono Bluetooth® (IP Touch 4068 Phone):

pulsar la tecla volumen/silencio del
microteléfono (pulsación prolongada)

3 Durante la conversación

3.1 Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación

usted está en comunicación — n° del segundo interlocutor — se pone en espera el primer interlocutor

- **Otros sistemas para llamar a un segundo interlocutor**

Marcar directamente.

Nombre del segundo interlocutor.

- Permite llamar al último número marcado (pulsación prolongada).
- Volver a llamar a uno de los 10 últimos números (pulsación breve).

Tecla de llamada programada.

- **Para anular su segunda llamada y recuperar la primera:**

En caso de falsa maniobra, cuelgue: Su teléfono suena y recupera a su primer interlocutor.

3.2 Recibir una segunda llamada durante la conversación

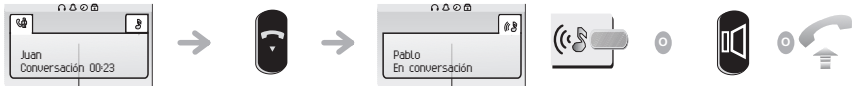
- **Una segundo interlocutor trata de llamarle:**

usted está en comunicación — nombre o n° de la persona que llama visible 3 segundos

- **Responder a la llamada visualizada:**

tecla de llamada cuyo icono parpadea — se pone en espera el primer interlocutor

- **Para localizar al primer interlocutor y finalizar la conversación en curso:**



tecla asociada al icono **'llamada en espera'**

3.3 Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida)

Está en comunicación, un segundo interlocutor está en espera.
Para recuperarle:

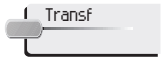
tecla asociada al icono **'llamada en espera'** — se pone en espera el primer interlocutor

3.4 Transferir una llamada

- **Desea transferir su interlocutor a otro teléfono:**

usted está en comunicación — Llamar a un segundo interlocutor — se pone en espera el primer interlocutor

• **Si responde el destinatario de la transferencia:**

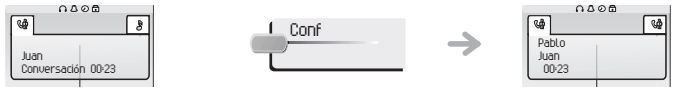


Usted también puede transferir su llamada inmediatamente sin esperar la respuesta de su interlocutor mediante una de las dos posibilidades indicadas anteriormente.

Generalmente no se permite la transferencia entre dos interlocutores externos (depende del país en cuestión y de la programación del sistema).

3.5 Conversar simultáneamente con 2 interlocutores internos y/o externos (conferencia)

- Está en comunicación, un segundo interlocutor está en espera:



seleccione la función '**conferencia**'

- Anular la conferencia y recuperar a su primer interlocutor (si la conferencia está activa):

- Colgar a todos los interlocutores (si la conferencia está activa):

- Si al término de la conferencia, desea dejar a sus dos interlocutores en comunicación:

3.6 Conversar simultáneamente con más de 2 interlocutores

Si está en comunicación con 2 interlocutores, para añadir otro más a la conferencia:

nombre o número del interlocutor

3.7 Conferencia informal

En el transcurso de una conferencia a tres, se pueden añadir hasta tres participantes adicionales.

n° de su interlocutor

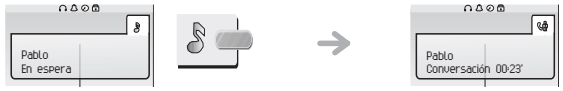
3.8 Poner a su interlocutor en espera

• **Espera exclusiva:**
Está en comunicación con un interlocutor. Desea ponerlo en espera y recuperarlo posteriormente en el mismo teléfono.

usted está en comunicación

su interlocutor está en espera

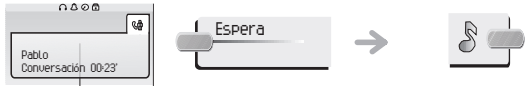
• **Recuperar el interlocutor en espera:**



tecla asociada al icono **'llamada en espera'**

• **Espera común:**

Para encontrar su interlocutor, desde cualquier teléfono de su instalación que supervise la línea.



usted está en comunicación

su interlocutor está en espera

Recuperar al interlocutor en espera desde cualquier teléfono:

tecla asociada al icono **'llamada en espera'**

3.9 Poner a su interlocutor externo en espera (retención)

Retener / recuperar llamada

Usted puede poner un interlocutor externo en espera para recuperarlo después en otro teléfono:

usted está en comunicación

En la pantalla del teléfono del destinatario de la retención aparece un mensaje de llamada retenida.

• **Para recuperar a su interlocutor retenido:**

Retener / recuperar llamada

La comunicación con la llamada retenida se establece automáticamente al descolgar el auricular del teléfono destinatario de la retención.

acceda a la página '**Menù**'

Si la llamada retenida no se recupera en un tiempo determinado (por defecto 1min 30s), se dirige hacia la operadora.

3.10 Incluirse en una comunicación interna

El teléfono de su interlocutor está ocupado. Si este teléfono no está 'protegido', usted puede, si está autorizado a ello, intervenir en la comunicación en curso:

misma tecla para salir

• **Protegerse contra la inclusión:**

Protección contra intrusión

pulsar en una tecla programada

introducir el número

La protección desaparece cuando cuelga.

3.11 Ajustar el nivel sonoro

Para ajustar el volumen del altavoz o del teléfono durante una comunicación:

usted está en comunicación

Ajustar el nivel sonoro

3.12 Señalar las llamadas malévolas

Esta tecla le permite señalar una llamada malévola. Si la llamada es de origen interna, se señala en el sistema mediante un mensaje especial.

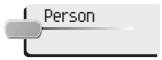
4 El Espíritu de Empresa

4.1 Responder al timbre general

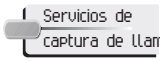
menù

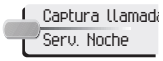
Captura llamada Serv. Noche

En ausencia de la operadora, las llamadas externas que se le destinan llegan a un timbre general. Para responder:



acceda a la página
'**Menù**'





4.2 Filtrado jefe/secretaria

Lista de filtrado :

La programación del sistema permite crear grupos 'jefe/secretarias' que permiten dirigir las llamadas del jefe a una o varias secretarias.

- **A partir del teléfono jefe o secretaria:**

pulsar en una
tecla programada

sus llamadas son filtradas por la persona seleccionada (secretaria,...)

misma tecla para
anular

El filtrado se indica en el display del teléfono jefe y por el icono asociado a la tecla "filtrado".

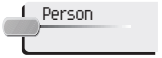
4.3 Capturar una llamada

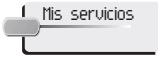
menù

Usted oye sonar un teléfono en un sitio donde nadie puede responder. Si está autorizado, usted puede responder desde su teléfono.

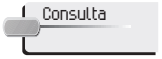
- **Si el teléfono que suena pertenece al mismo grupo de captura que el suyo:**

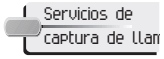
Captura de llamadade grupo

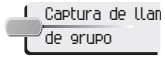




acceda a la página
'**Menù**'

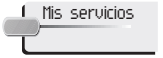


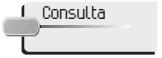




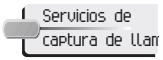
- **Si el teléfono no pertenece al mismo grupo que el suyo:**

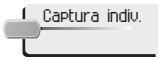
Captura de llamadasindividual





acceda a la página
'**Menù**'





n° del teléfono
que suena

Por programación del sistema, algunos teléfonos se pueden proteger contra la captura.

4.4 Teléfonos agrupados

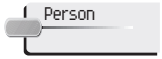
- **Llamada de teléfonos de un grupo:**

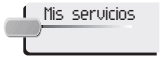
Algunos teléfonos pueden formar parte de un grupo, usted puede comunicarse con ellos, marcando el número del grupo.

N° del grupo

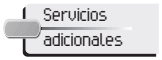
• **Salir temporalmente de su grupo de teléfono:**

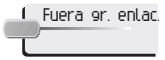
Salir del grupo





acceda a la página
'**Menù**'

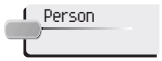




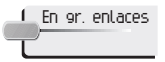
n° de su grupo

• **Reintegrar su grupo:**

Entrar en el grupo



acceda a la página
'**Menù**'



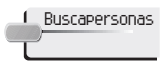
n° de su grupo

La pertenencia de un teléfono a un grupo no incide en la gestión de sus llamadas directas. Usted siempre puede comunicarse con un teléfono concreto del grupo por su propio número.

4.5 Llamar a un interlocutor interno por su buscapersonas (bip)

El teléfono de su interlocutor no responde y usted sabe que dispone de un buscapersonas:

n° del interlocutor



n° del interlocutor

→ **visualización de la búsqueda en curso**

Su interlocutor puede responder desde cualquier teléfono de la empresa.

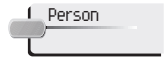
4.6 Responder al "bip" sonoro de su buscapersonas

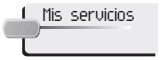
menù

Respuesta de buscapersonas

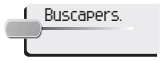
Usted puede responder al "bip" sonoro utilizando cualquier teléfono de la empresa.

su buscapersonas suena →





acceda a la página
'**Menù**'

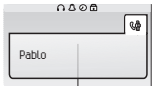


n° de su
teléfono

4.7 Llamar a un interlocutor por su altavoz

menù

Su interlocutor interno no responde. Si usted está autorizado, puede activar remotamente el altavoz de su interlocutor:



si su interlocutor
no responde →

→ **usted está conectado con el altavoz del teléfono de su interlocutor (si este último posee la función manos libres)**

4.8 Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno

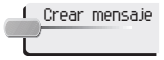
introducir el número del destinatario

o

introducir las primeras letras del nombre

seleccionar un mensaje predefinido

o

o 

seleccionar un mensaje predefinido por completar

crear un mensaje nuevo

completar el mensaje

4.9 Enviar una copia de un mensaje vocal

código personal

n° del teléfono destinatario

nombre del destinatario

enviar el mensaje

4.10 Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión

código personal

grabar el mensaje

fin del registro

n° del teléfono destinatario

nombre del destinatario

enviar el mensaje

fin de la difusión

4.11 Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos

Este mensaje, que no requiere respuesta, es difundido por los altavoces de los teléfonos de su grupo:

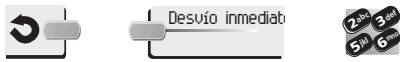
n° del grupo

Solamente los teléfonos en reposo y equipados de altavoces oyen el mensaje.

5 Permanecer en contacto

5.1 Desviar las llamadas hacia otro número (desvío inmediato)

Este número puede ser el de un domicilio, de un móvil, de un teléfono de coche, de su correo vocal o el de su teléfono interno (operadora, etc.).



n° del teléfono destinatario

→ **se visualiza la aceptación de desvío**

Usted puede continuar efectuando sus llamadas. Solamente el teléfono destinatario puede comunicarse con usted.

5.2 Desviar sus llamadas hacia su mensajería

→ *se visualiza la aceptación de desvío*

5.3 A su regreso, consultar su mensajería

El indicador luminosos de su teléfono indica la presencia de mensajes.

código personal

→ **visualización del nombre del emisor, la fecha, la hora y el mensaje**

escuchar el mensaje

borrar el mensaje

rellamar al autor del mensaje

archivar el mensaje

salir de la consulta

5.4 Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscapersonas

Buscapersonas

Permite que sus interlocutores se comuniquen con usted cuando se está desplazando dentro de la empresa:

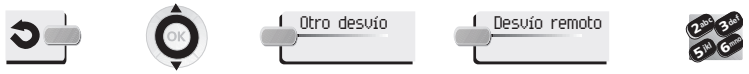
pulsar en una tecla programada

→ **se visualiza la aceptación de desvío**

5.5 Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono

Desvío remoto

Desea que sus llamadas le sigan:
Debe activar la función a partir del teléfono destinatario del desvío.



n° de su teléfono

pulsar en una tecla programada

n° de su teléfono

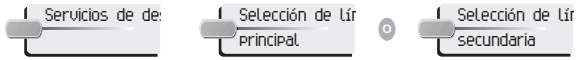
→ **se visualiza la aceptación de desvío**

5.6 Efectuar un desvío selectivo

menù

Puede desviar el número principal y los secundarios a distintos teléfonos.

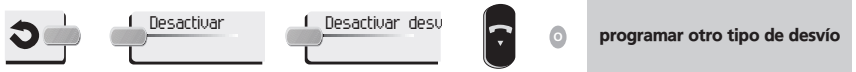
acceda a la página '**Menù**'



seleccione el número que desee desviar

n° del destinatario del desvío

5.7 Anular todos los desvíos



programar otro tipo de desvío

5.8 Anular un desvío en particular

tecla programada correspondiente al tipo de desvío (grupo o selectivo)

5.9 Desviar las llamadas si está en comunicación (desvío en ocupado)

menù

Desvío por línea ocupada

Permite que sus interlocutores se comuniquen con usted cuando se está desplazando dentro de la empresa:

acceda a la página '**Menù**'

n° destinatario del desvío

se visualiza la aceptación del desvío

o

pulsar en una tecla programada

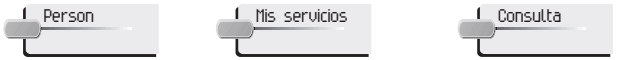
n° destinatario del desvío

se visualiza la aceptación del desvío

5.10 No ser molestado

Act./Desact. No molestar

Usted puede hacer momentáneamente su teléfono inaccesible a cualquier llamada.



se visualiza la aceptación de desvío

El mensaje 'No molestar' aparecerá en el aparato de los interlocutores que traten de comunicarse con esta extensión.

5.11 Dejar un mensaje de ausencia a sus llamantes internos

Usted puede dejar en su teléfono un mensaje que se enviará al display del teléfono que le llama.

seleccionar un mensaje predefinido

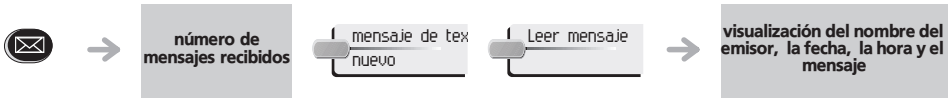
seleccionar un mensaje predefinido por completar

crear un mensaje nuevo

completar el mensaje

5.12 Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia

El indicador luminosos de su teléfono indica la presencia de mensajes.


número de mensajes recibidos
mensaje de tex
nuevo
Leer mensaje
visualización del nombre del emisor, la fecha, la hora y el mensaje

rellamar al autor del mensaje

grabar el mensaje

mensaje siguiente

responder con un mensaje de texto

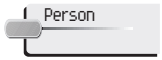
salir de la consulta

6 Administrar sus costes

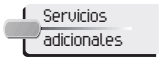
6.1 Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente

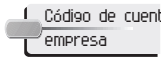
menù

Usted puede cargar el coste de sus comunicaciones externas sobre los números de cuentas asociados a sus clientes.



acceda a la página '**Menù**'

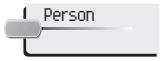




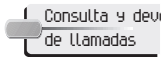
n° de la cuenta cliente concernida

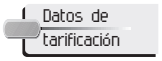
n° de su interlocutor

6.2 Conocer el coste de una comunicación externa establecida por un usuario interno desde su teléfono



acceda a la página '**Menù**'





7 Su teléfono se ajusta a sus necesidades

7.1 Inicializar su mensajería

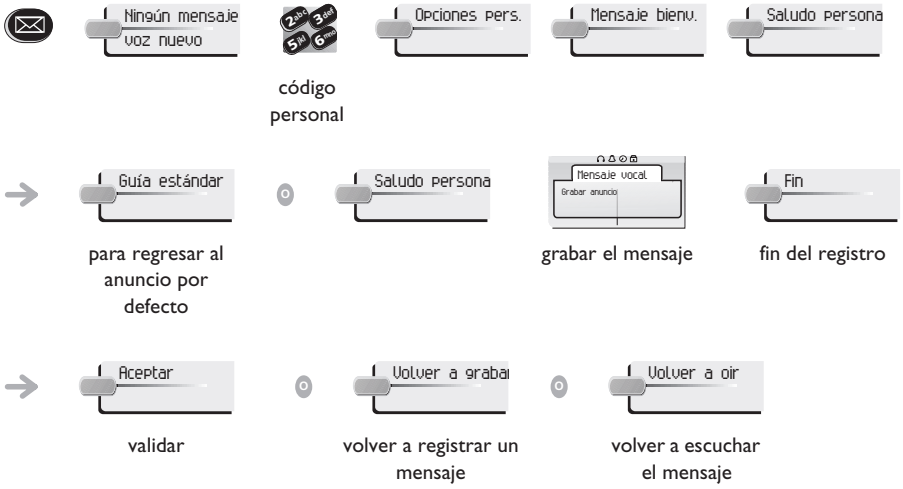
el indicador luminoso parpadea → **introduzca la contraseña y luego grabe su nombre siguiendo las instrucciones de la guía vocal**

El código personal se utiliza para acceder a su mensajería y para bloquear su teléfono.

7.2 Personalizar su mensaje vocal

menù

Por defecto, usted puede reemplazar el anuncio de bienvenida por un anuncio personal



código personal

para regresar al anuncio por defecto

grabar el mensaje

fin del registro

validar

volver a registrar un mensaje

volver a escuchar el mensaje

7.3 Modificar la contraseña del equipo

menù

acceda a la página '**Menù**'

antiguo código (4 cifras)

nuevo código (4 cifras)

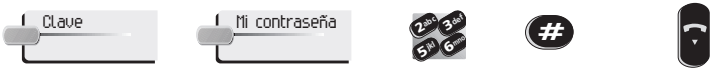
entrar el nuevo código para verificar

Este código actúa como una contraseña que controla el acceso a las funciones de programación y de bloqueo del teléfono por parte del usuario (código por defecto: 0000).

7.4 Modificar la contraseña de la mensajería vocal

menù

código personal



nuevo código (4 cifras)

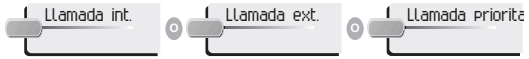
Mientras no se haya inicializado su mensajería, el código personal es 1515.

7.5 Ajustar el timbre

menù

acceda a la página
'**Menù**'

▼ Elegir la melodía:



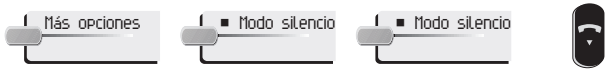
seleccionar el tipo de llamada al que se desea asociar el tono

seleccionar la melodía
elegida (16 melodías)

▼ Ajustar el volumen del timbre:

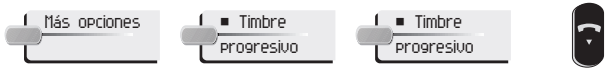
seleccionar el volumen elegido:
(12 niveles)

▼ Activar/desactivar el modo silencioso:



para activar para desactivar

▼ Activar /desactivar el modo reunión (timbre progresivo):



para activar para desactivar

▼ Activar/desactivar el modo timbre discreto:

para activar para desactivar

▼ Ajustar el volumen del timbre cuando se recibe una llamada

su teléfono suena ajustar el volumen del timbre

7.6 Ajustar el contraste de su pantalla (IP Touch 4038 Phone)

menù

acceda a la página
'**Menù**'

aumentar o disminuir el contraste

7.7 Seleccionar la página de bienvenida

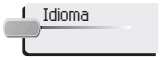
menù

Esta función permite elegir la página que aparece de forma predeterminada en el teléfono.

seleccione la página
predeterminada

7.8 Elegir el idioma

menù



acceda a la página '**Menù**'

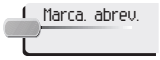
entrar su código personal

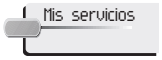
seleccionar el idioma elegido

7.9 Programar las teclas de la pantalla Person. o de la caja de extensión

perso.

En las teclas de la pantalla 'Person.' y de la caja de extensión, puede programar números de teléfono o funciones.



o


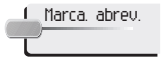
acceda a la página '**Perso**' mediante el navegador

pulsar la tecla que desee programar

para programar un número

para programar una función

- Para programar un número:



introducir el número

introducir el nombre

validar

- Para programar una función:

Siga las instrucciones que se muestran en la pantalla

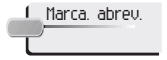
- Otras posibilidades:

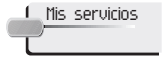
o

modificar el contenido de la entrada visualizada

borrar

7.10 Programar las teclas de llamada directa (Teclas f1 y f2)



o


pulse una tecla programable (F1 o F2)

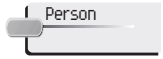
para programar un número

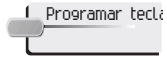
para programar una función

Siga las instrucciones que se muestran en la pantalla

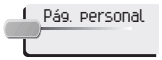
7.11 Borrar una tecla programada

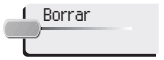
menù





acceda a la página '**Menù**'



o


acceder a la página 'perso' si es necesario

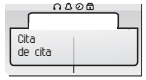
seleccionar la tecla para borrar

pulse una tecla programable (F1 o F2)

7.12 Programar un aviso de cita

menù

Usted puede definir la hora de una rellamada temporal (una vez al día) o una rellamada permanente (todos los días a la misma hora).



acceda a la página '**Menù**'

marcar la hora de la cita

Marcar el número del destinatario de la cita

El icono '**Cita programada**' aparece en la página de bienvenida.

- **A la hora programada su teléfono suena:**

Si su teléfono se desvía a otro teléfono, la rellamada no sigue el desvío.

- **Para anular su cita:**

acceda a la página '**Menù**'

El icono '**Cita programada**' desaparece de la página de bienvenida.

7.13 Conocer el número de su teléfono

info.

El número de la extensión se mostrará en la página 'Info'.

Acceda a la página **Info** mediante el navegador.

7.14 Bloquear / Desbloquear un teléfono

menù

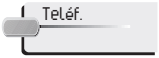
acceda a la página '**Menù**'

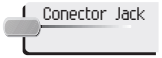
según las instrucciones que se muestren en la pantalla, escriba su contraseña o confirme

7.15 Configurar la toma de audio del teléfono

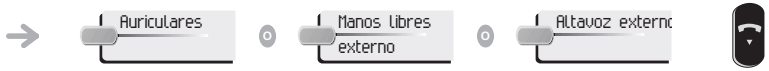
menù

De forma predeterminada, en la toma de audio del teléfono se pueden conectar unos cascos, un dispositivo de manos libres o un altavoz.





acceda a la página '**Menù**'



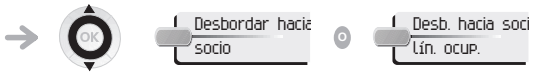
7.16 Llamar al puesto asociado

Es posible asociar el número de otro puesto a su número de puesto (ver Modificar el número asociado).
Para llamarlo:

iniciar la llamada

7.17 Desviar las llamadas al número asociado

Si ha definido previamente un número asociado, puede desviar sus llamadas a ese número.



para desviar cuando usted no responde

para desviar de forma inmediata cuando su línea comunica

para desviar si usted no responde o si está ocupado

para anular la función de desvío al asociado

7.18 Modificar el número asociado

menù

El número asociado puede ser un número de la extensión, de la mensajería vocal o del buscapersonas.

acceda a la página '**Menù**'

entrar su código personal

introducir el nuevo número asociado

7.19 La configuración Tándem

Esta configuración permite agrupar dos puestos bajo un solo número de llamada. Su puesto es el puesto principal, y el segundo puesto, generalmente un teléfono DECT, es el puesto secundario. Cada puesto tiene su propio número de directorio, pero el número del tándem es el del puesto principal. Cuando reciba una llamada, sonarán a la vez los dos puestos. Cuando uno de los dos puestos atienda la llamada, el otro dejará de sonar. Cuando todas las líneas del puesto principal estén ocupadas, el puesto secundario (DECT) no sonará. Siempre se puede llamar al puesto secundario desde el número propio, pero en este caso la funcionalidad tándem no se tiene en cuenta. La mayoría de las funciones son comunes a los dos puestos (por ej., desvíos, recordatorio de cita, mensajes diversos, etc.) pero otras son propias de cada puesto (por ej., directorio individual, repetición, fuera de servicio, bloqueo del puesto, etc.).
Para obtener más información sobre esta configuración, póngase en contacto con el responsable de la instalación.

7.20 Crear, modificar o consultar la lista de interfonía (10 números máx.)

menù

acceda a la página '**Menù**'

7.21 Instalación de un microteléfono Bluetooth® Wireless Technology (configuración) - IP Touch 4068 Phone

menù

Antes de utilizar los cascos Bluetooth® debe sintonizarlos con el teléfono.

acceda a la página '**Menù**'

con el microteléfono apagado, pulsar simultáneamente las 2 teclas del microteléfono Bluetooth® (pulsación larga)

búsqueda de dispositivos Bluetooth® y tiempo de espera hasta que aparezca el tipo de dispositivo detectado y la dirección
Añadir
seleccione el dispositivo
una señal sonora de 3 notas indica que el microteléfono se ha instalado correctamente (el LED parpadeará en verde o naranja según la carga de la batería)

7.22 Utilización del microteléfono Bluetooth® (IP Touch 4068 Phone)

El microteléfono inalámbrico Bluetooth® permite al usuario contestar y conversar de forma autónoma en un radio de 10 metros desde el terminal.

Teléfono IP Touch Bluetooth® Wireless

El microteléfono está equipado con un indicador luminoso y dos teclas.

- **Verde intermitente**: funcionamiento normal.
- **Verde fijo:** microteléfono en carga.
- **Naranja intermitente**: bajo nivel de carga de la batería o microteléfono fuera de cobertura.
- **Naranja fijo:** funcionamiento defectuoso.

Teclas Descolgar/Colgar y Volumen/Silencio

Descolgar/Colgar: pulsar esta tecla para contestar o finalizar una llamada.

Volumen/Secreto :

- realizar pulsaciones cortas sucesivas para ajustar el volumen del microteléfono (3 niveles)
- mantener pulsada para que su interlocutor no le oiga cuando hable

7.23 Instalación de unos cascos Bluetooth® Wireless Technology (sintonización) - IP Touch 4068 Phone

menù

Antes de utilizar los cascos Bluetooth® debe sintonizarlos con el teléfono. Antes de sintonizarlos, los cascos deben estar en modo detectable*.

acceda a la página '**Menù**'

Añadir terminal
búsqueda de dispositivos Bluetooth® y tiempo de espera hasta que aparezca el tipo de dispositivo detectado y la dirección
Añadir
seleccione el dispositivo

OK
validar su elección
2abc 3def 5jkl 6mno
introducir el código PIN de los cascos *
OK
en la pantalla del teléfono aparece primero el mensaje de aceptación y luego el icono de los cascos

* Consultar la documentación de usuario de los cascos.

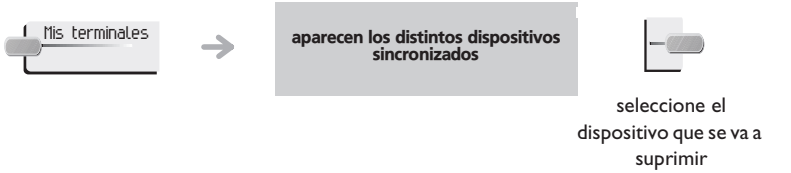
7.24 Utilización de unos cascos Bluetooth® Wireless Technology - IP Touch 4068 Touch

Consultar la documentación de usuario de los cascos.

7.25 Eliminación de un accesorio (auriculares, microteléfono...) Bluetooth® Wireless Technology

menù

acceda a la página '**Menù**'

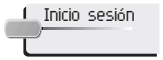


8 ACD : Puesto de agente/Terminal de supervisor

8.1 Puesto de agente

El centro de llamadas permite distribuir de forma óptima las llamadas entre los agentes, en función de la disponibilidad y competencias de cada uno.

8.2 Iniciar una sesión de supervisor (LogOn)



introducir el número de identificador

entrar su código personal

- **Para un agente con capacidad de decisión**

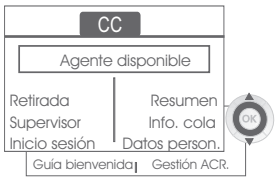
o

introducir el número del grupo de tratamiento

seleccionar el grupo de tratamiento en una lista

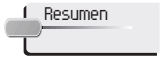
8.3 Pantalla de bienvenida de la aplicación ACD

Una vez abierta la sesión ACD, el agente tiene acceso a las funciones dedicadas a la aplicación ACD.



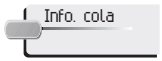
Teléfonos Alcatel-Lucent
IP Touch 4038/4068 & 4039
Digital Phone

Esta función permite al agente estar 'desconectado' de la aplicación ACD.
La función 'desconexión' se activa por defecto cuando el supervisor o el propio agente inicia una sesión de agente (configuración del sistema).
El agente cambia el estado 'desconectado' pulsando la tecla de la pantalla asociada a la función.

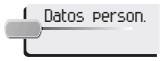


Tras cada llamada ACD, el agente pasa automáticamente al modo Resumen.
Mientras permanece en este modo, el agente no recibe llamadas ACD y puede llevar a cabo las tareas relacionadas con una llamada.
Puede poner fin a este modo pulsando la tecla de la pantalla asociada a la función Resumen o esperar al final de la temporización (configuración del sistema).

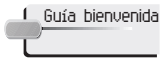
Cuando el agente está en pausa, en espera de llamadas o en modo Resumen, puede llamar directamente a su supervisor pulsando esta tecla.



al pulsar esta tecla, el agente accede a información sobre la cola de espera (número de llamadas en espera, tiempo de espera máximo o medio, número de agentes libres, ocupados o desconectados.



Al pulsar esta tecla, el agente obtiene información sobre la configuración de su puesto (estado del desvío, presencia de nuevos mensajes, puesto asociado, nombre y número del puesto, etc.).

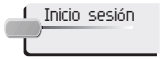


Esta tecla permite al agente configurar los mensajes de bienvenida, la grabación, la activación/desactivación, la carga o la escucha de un mensaje de bienvenida.
El acceso a la configuración de los mensajes de bienvenida requiere la introducción del número de identificador del agente y de una contraseña.

El agente puede condicionar la distribución de llamadas ACD asignándose o no dominios de competencias.
La asignación o la supresión de los dominios de competencia se puede realizar de forma individual o global.

Durante una comunicación, el agente puede emitir una petición de asistencia a los supervisores.
La petición puede ser aceptada por un supervisor o, en caso de ausencia, indisponibilidad o rechazo, declinada.

8.4 Cerrar una sesión de agente (LogOff)



entrar su código personal

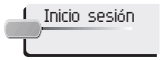
la sesión se cierra

8.5 Terminal de supervisor

El supervisor es un agente al que se le asignan derechos adicionales. Principalmente, puede ayudar a los agentes, supervisar su actividad, realizar una intrusión de llamada o ponerse en escucha discreta.

Un supervisor también puede desempeñar la función de agente desde el mismo terminal.

8.6 Iniciar una sesión de supervisor (LogOn)

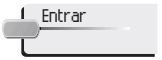


introducir el número de identificador

entrar su código personal

Teléfonos Alcatel-Lucent IP Touch 4038/4068 & 4039 Digital Phone

8.7 Grupo de tratamiento- Entrada/salida de un supervisor



seleccionar el grupo de tratamiento en una lista

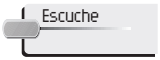
o

seleccionar el grupo de tratamiento en una lista

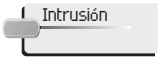
8.8 Supervisión o aceptación de una petición de asistencia

El supervisor tiene acceso a las funciones de supervisión, bien aceptando una petición de asistencia de un agente, bien pulsando la tecla de función 'Help' de la página 'Perso'.

Teléfonos Alcatel-Lucent IP Touch 4038/4068 & 4039 Digital Phone



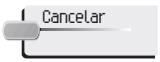
al pulsar esta tecla, el supervisor inicia un procedimiento de escucha discreta. El supervisor puede escuchar la conversación entre un agente y su interlocutor, pero no puede intervenir en ella.



esta tecla permite al supervisor entrar a participar en una comunicación.
La entrada se indica al agente y a su interlocutor mediante un bip sonoro y el supervisor puede intervenir en todo momento en la conversación.
Se el agente cuelga o si el supervisor pulsa la tecla 'Help', la comunicación se limita al supervisor y al interlocutor.

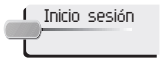
El agente está en comunicación con un interlocutor. Esta función permite al supervisor conversar únicamente con el agente sin avisar al interlocutor de su entrada en la comunicación (restrictiva).

el supervisor puede ver en su pantalla los estados dinámicos (fuera de servicio, llamadas ACD, llamadas privadas, Resumen, pausa, etc.) y las estadísticas (desconectado, disponible, cierre de sesión, etc.) de un agente en tiempo real.



Al pulsar esta tecla, se rechaza la petición de asistencia de un agente.

8.9 Cerrar una sesión de supervisor (LogOff)



entrar su código personal

la sesión se cierra

Garantía y cláusulas

Independientemente de la garantía legal de la cual goza, este terminal está garantizado un año, piezas y mano de obra a partir de la fecha que figura en su factura.
Cuando haga alusión a la garantía se le exigirá la presentación de la factura. Sin embargo, esta garantía no se aplica: en caso de utilización no conforme a las instrucciones que figuran en el manual de instrucciones del usuario, de defectos o deterioros provocados por el desgaste natural, de deterioros procedentes de una causa exterior al terminal (ejemplo: golpe, caída, exposición a una fuente de humedad, etc.), de una instalación no conforme, de modificaciones o reparaciones realizadas por personas no homologadas por el fabricante o el revendedor.

Atención: nunca ponga el teléfono en contacto con el agua. No obstante, para limpiarlo, puede utilizar un paño suave ligeramente húmedo. No utilice nunca disolventes (tricloretileno, acetona, etc.) que pueden dañar las superficies plásticas del teléfono. No vaporice nunca con productos de limpieza.
Para evitar que el conector de línea del teléfono se dañe accidentalmente, compruebe que el cable está correctamente colocado en su compartimento.
El altavoz y el micrófono del auricular del teléfono pueden atraer objetos metálicos potencialmente peligrosos para el oído.

La redacción de los apartados no es contractual y puede sufrir modificaciones Algunas funciones del teléfono dependen de la configuración del sistema y de la activación de una clave de software.

Declaración de conformidad
Países UE: **Alcatel-Lucent Enterprise** declara que los productos Alcatel-Lucent IP Touch 4038/4068 (al que se puede añadir un microteléfono Bluetooth®) y 4039 Digital Phone cumplen las exigencias básicas de la Directiva 1999/5/CE del Parlamento europeo y del Consejo. El instalador puede facilitarle una copia de esta declaración de conformidad.

Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone & IP Touch Bluetooth® wireless handset
Este aparato utiliza un espectro de ondas de radio cuya utilización aún no se ha homogeneizado en los países de la UE. Existe la posibilidad de que otras aplicaciones también utilicen este mismo espectro, por lo que su utilización debe cumplir las dos condiciones siguientes: (1) el aparato no debe provocar interferencias dañinas, (2) el aparato debe aceptar todas las interferencias que reciba, incluidas aquéllas que puedan provocar un funcionamiento no deseado. Este aparato cumple lo establecido para la Clase B en la sección 15 de las normas de la FCC (Federal Communications Commission) o de la norma CISPR 22. Ha sido diseñado y fabricado para no sobrepasar los límites de emisión de energía de frecuencia de radio SAR (Specific Absorption Rate) establecidos en los países afectados.

Información relativa al medio ambiente
'Este símbolo indica que, una vez finalizada su vida útil, este producto debe recogerse y tratarse por separado en los países miembros de la Unión Europea, así como en Noruega y Suiza. Eliminando correctamente este producto, contribuirá a la conservación de los recursos naturales y a la prevención de los eventuales efectos negativos en el medio ambiente y la salud humana derivados de la manipulación inadecuada de los residuos. Para obtener información adicional sobre la recuperación y el reciclaje de este producto, póngase en contacto con su proveedor'.
Alcatel-Lucent Enterprise se reserva el derecho de modificar sin previo aviso las características de sus productos en beneficio de su clientela.
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.
La información aquí contenida está sujeta a modificación sin previo aviso.
Alcatel-Lucent no se responsabiliza de las posibles inexactitudes aquí expuestas.
Copyright © 2007 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos.

MU19006ACAB-E800ed01-2807